



# CRM Ligne PME Open Line

pour Windows XP ou Vista ou 7

## Guide d'installation et d'initiation

Édité par EBP Informatique,  
Rue de Cutesson, BP 95 – 78513 Rambouillet Cedex  
Tél : 01 34 94 80 00, Fax : 01 34 85 62 07, site Web <http://www.ebp.com>  
© Copyright 2011 EBP Informatique, édition Octobre 2011



# Convention d'Utilisation d'EBP

## Préambule

En achetant un progiciel EBP (de la Sté EBP SA au capital d'un million d'euros immatriculée au RCS de Versailles N° 330 838 947), « le Client » fait l'acquisition du droit non exclusif de l'utiliser à des fins personnelles ou professionnelles sur un seul ordinateur individuel. Le client ne peut transférer ou laisser transférer le progiciel vers d'autres ordinateurs via un réseau. Il est strictement interdit de dupliquer le progiciel ou sa documentation selon la loi en vigueur sauf à des fins exclusives de sauvegarde. Chaque utilisateur sur son poste de travail doit bénéficier d'une licence d'utilisation y compris si son poste utilise le progiciel via un réseau local ou via Internet en mode « terminal server » (TSE) ou analogue. L'achat d'un progiciel « monoposte » ne donne droit qu'à UNE seule licence d'utilisation sur un poste de travail habituel. Une utilisation multiposte ou réseau nécessite une licence correspondante. L'ensemble des progiciels est protégé par le copyright d'EBP. Toute duplication illicite est susceptible de donner lieu à des poursuites judiciaires civiles et/ou pénales. Les progiciels sont incessibles et insaisissables. Ils ne peuvent faire l'objet d'un nantissement ou d'une location à aucun titre que ce soit. EBP se réserve le droit de faire dans le progiciel toutes les modifications qu'il estime opportunes.

## Livraison, Suivi et Droit de rétractation (loi Châtel du 3 janvier 2008 )

En vertu de l'article L. 121-20-3 du Code de la Consommation, EBP s'engage, sauf mention expresse et spéciale sur ses documents commerciaux, à livrer les progiciels au plus tard dans les 3 jours ouvrés qui suivent la commande. A ce délai, s'ajoutent les délais postaux en vigueur. En cas de téléchargement, les progiciels sont disponibles immédiatement.

En conformité avec l'article L. 121-84-3 du Code de la consommation, le client peut suivre l'exécution de sa commande, par un numéro d'appel téléphonique fixe et non surtaxé accessible depuis le territoire métropolitain.

En conformité avec l'article L. 121-20.2 du Code de la consommation, le client est informé qu'il ne peut pas exercer son droit de rétractation auquel il renonce expressément et ce dès la livraison du logiciel dans la mesure où le Client ou l'un de ses préposés fait une demande d'activation au moyen du N° de licence du produit et d'une « raison sociale ». Il en est de même si un contrat de services est souscrit dont l'exécution commence immédiatement à compter de l'activation du logiciel qui est fait de façon concomitante et automatiquement avec son installation. Il en est encore de même si le logiciel complet est téléchargé par Internet.

## **Étendue des obligations de support d'EBP**

Les services d'assistance d'EBP sont destinés à fournir des conseils, des recommandations et des informations relatifs à l'usage des progiciels EBP dans les configurations matérielles et logicielles requises. EBP s'engage à fournir au CLIENT les conseils les plus adéquats pour aider à résoudre les problèmes que le CLIENT pourrait rencontrer dans l'utilisation ou le fonctionnement du progiciel, mais EBP ne donne aucune garantie de résolution des problèmes. Les services de support d'EBP qui font l'objet d'un contrat distinct des présentes conditions sont disponibles aux tarifs en vigueur et n'incluent pas le support sur site.

## **Assistance de proximité sur le site**

L'utilisateur doit pouvoir faire appel à un professionnel de l'informatique pour dénouer sur son site une difficulté technique dont la cause ne serait pas déterminée ou résolue par l'assistance téléphonique d'EBP. Pour ce faire, le Client reconnaît conclure avec un distributeur ou un professionnel de l'informatique une convention pour l'assister sur site en cas de besoin. Cette convention fixe les conditions d'intervention de ce professionnel. EBP ne peut être rendu responsable d'un défaut d'accord ou des conséquences d'un non-respect des obligations réciproques des parties convenues dans cette convention tierce.

## **Sauvegarde des données**

Le CLIENT reconnaît avoir été informé par EBP et/ou par son distributeur qu'il est prudent en termes de bonne gestion informatique, de procéder au moins une fois par vingt-quatre (24) heures à la sauvegarde des systèmes, programmes et fichiers de données, et que l'absence d'une telle sauvegarde réduit de manière significative ses chances de limiter l'impact des dommages qui pourraient résulter d'une irrégularité dans le fonctionnement de son système ou ses progiciels et peut réduire la portée des services de support fournis par EBP. Le CLIENT reconnaît qu'il est de sa responsabilité de mettre en œuvre une procédure pour assurer la récupération des données, fichiers ou programmes détruits, endommagés ou perdus. EBP ne saurait être tenue responsable en cas de perte de données.

## **Limitation de garantie**

EBP garantit que les produits et services fournis aux termes des présentes seront conformes, pour l'essentiel, au besoin d'un utilisateur standard. Le progiciel est fourni en l'état sans garantie d'aptitude à une utilisation particulière, tous les risques relatifs aux résultats et à la performance du progiciel sont assumés par l'acheteur. En toute hypothèse, EBP n'assume que des obligations de moyens à l'exclusion de toute obligation de résultat. La présente garantie est exclusive de toute autre garantie. EBP exclut toute autre garantie expresse ou implicite y compris, de manière non limitative, toute garantie de qualité ou d'adéquation à un besoin particulier. En outre, le CLIENT reconnaît que la fourniture des services de support téléphonique dans le cadre d'un contrat d'assistance dépend de la disponibilité ininterrompue des moyens de communication et qu'EBP ne peut garantir une telle disponibilité. Certaines fonctions d'échange de données (transfert de fichiers xml ou autres) vers une application tierce ne seront effectives que si le contrat de services correspondant est souscrit auprès d'EBP en sus d'éventuels autres abonnements auprès de tiers.

## **Limitations de responsabilité**

Sauf disposition contraire d'ordre public, EBP ou ses fournisseurs ne seront en aucun cas responsables à raison de préjudices directs ou indirects (y compris les manques à gagner, interruptions d'activité, pertes d'informations ou autres pertes de nature pécuniaire) résultant d'un retard ou d'un manquement commis par EBP dans la fourniture ou l'absence de fourniture des services de support, alors même qu'EBP ou ses fournisseurs auraient été informés de l'éventualité de tels préjudices.

EBP ne peut être rendu responsable d'un fonctionnement non conforme, d'un dysfonctionnement, d'une inaptitude particulière ou d'une absence de fonctionnalité dans un de ses progiciels. En outre, le CLIENT reconnaît qu'EBP et ses fournisseurs ne seront responsables à raison d'aucun manque à gagner subi par un tiers et d'aucune réclamation ou action en justice dirigée ou intentée contre le CLIENT par un tiers. En toute hypothèse, la responsabilité d'EBP ou de ses fournisseurs, quelle qu'en soit la cause ou le fondement, ne saurait excéder, au total, les sommes payées par le CLIENT à EBP (ou à son distributeur) pour la fourniture du progiciel ou du service au titre du contrat d'assistance. L'utilisateur reconnaît avoir évalué le logiciel de façon approfondie par une démonstration ou un test réel pour vérifier qu'il est en adéquation avec ses besoins.

## **Dispositions finales**

Ces conditions générales de vente interviennent pour toutes commandes du Client faites verbalement ou bien passées par téléphone, fax, courrier, email, formulaire électronique à l'attention du service clients d'EBP ou d'un distributeur EBP. La validation d'un formulaire en ligne vaut acceptation par le client des présentes CGV dès lors que ce dernier a coché la case prévue à cet effet sur le formulaire.

Les CGV font partie intégrale du contrat de licence et sont opposables au Client ou ses préposés. Conformément à Loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant. Pour tout litige, il sera fait attribution de juridiction devant les tribunaux du ressort de Versailles, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

Version 2.2: Juin 2010



# Félicitations !

Vous venez d'acquérir un logiciel **EBP**, nous vous remercions de nous accorder votre confiance et nous vous en souhaitons bonne utilisation.

Ce guide présente le logiciel **EBP CRM Ligne PME Open Line** et donne toutes les informations nécessaires à son installation et à sa découverte.

Pour des explications sur des points ou des fonctions particulières non traités dans le guide, consultez l'aide en ligne, disponible directement dans le logiciel. Celle-ci est mise à jour régulièrement et doit répondre à la totalité des questions que vous pourriez vous poser.



Pour accéder à l'aide en ligne, deux possibilités sont à votre disposition :

- La touche F1 pour une aide directe sur un écran précis
- Le menu **? + Aide** sur le module de logiciel EBP pour obtenir une aide générale composée d'un **Sommaire**, d'un **Index** qui affiche l'ensemble des informations traitées dans l'aide et d'un onglet **Recherche** qui génère la totalité des mots utilisés dans l'aide pour une recherche très approfondie.

# Table des matières

<b>INSTALLATION .....</b>	<b>11</b>
1. AVANT DE COMMENCER .....	11
1.1. Accès au service technique .....	11
1.2. Configuration minimale conseillée .....	11
2. COMMENT INSTALLER MON LOGICIEL ? .....	12
3. COMMENT LANCER MON LOGICIEL ? .....	13
4. COMMENT ACTIVER MON LOGICIEL ? .....	13
4.1. Version d'évaluation .....	13
4.2. Comment obtenir mon code d'activation ? .....	13
4.3. Comment introduire mon code d'activation manuellement ? .....	14
5. COMMENT CREER MON DOSSIER ? .....	15
5.1. La gestion des fenêtres .....	15
6. ÉCRAN DE TRAVAIL .....	16
<b>PRISE EN MAIN .....</b>	<b>17</b>
1. ÉCRAN DE DEMARRAGE .....	18
2. COMMENT CREER UNE PISTE ? .....	19
3. COMMENT CREER UN CONTACT ? .....	20
4. COMMENT CREER UN COMPTE ? .....	20
5. COMMENT GERER LES ACTIVITÉS ? .....	21
5.1. Création d'une activité .....	21
5.2. Rappel .....	21
5.3. Suivre une activité .....	22
6. COMMENT GERER UNE OPPORTUNITE ? .....	22
6.1. Comment créer une opportunité ? .....	22
6.2. Comment suivre une opportunité ? .....	22
7. COMMENT CREER UNE CAMPAGNE ? .....	23
8. COMMENT CREER UN ARTICLE ? .....	23
9. COMMENT GERER LES DEVIS ? .....	24
9.1. L'entête du devis .....	24
9.2. Le corps .....	24
9.3. Le pied .....	24



9.4. Les autres onglets.....	25
9.5. Les actions d'un devis.....	25
10. L'AGENDA.....	25
11. COMMENT IMPRIMER UNE FICHE ? .....	26
12. COMMENT SAUVEGARDER MON DOSSIER ? .....	26
13. COMMENT GERER LES GROUPES, LES UTILISATEURS ET LES DROITS ? .....	27
13.1. Les groupes d'utilisateurs .....	27
13.2. Les utilisateurs .....	27
13.3. Les droits utilisateurs .....	28
14. COMMENT GERER LES CHAMPS PERSONNALISES ? .....	28
15. COMMENT LIER UN DOSSIER D'UNE AUTRE APPLICATION* ?.....	29
<b>LES FONCTIONS AVANCEES .....</b>	<b>30</b>
1. COMMENT CREER UN COLLABORATEUR ? .....	30
2. COMMENT IMPORTER OU EXPORTER LES CONTACTS ?.....	30
3. COMMENT IMPORTER OU EXPORTER UN CALENDRIER ? .....	31
3.1. Synchronisation du calendrier avec Microsoft Office Outlook.....	31
3.2. Import/Export du calendrier.....	31
4. COMMENT DEMARRER MES ACTIVITES ?.....	31
5. COMMENT GERER UNE CAMPAGNE ?.....	32
5.1. Comment préparer une campagne ? .....	32
5.2. Comment suivre une campagne ? .....	33
6. COMMENT UTILISER LE PUBLIPOSTAGE ? .....	34
6.1. Publipostage par courrier .....	34
6.2. E-mailing (Publipostage par e-mail) .....	35
7. L'ENVOI DE MAIL.....	35
8. COMMENT ENVOYER DES SMS.....	35
9. NOTES ET DOCUMENTS ASSOCIES.....	36
10. COMMENT GERER LES FOURNISSEURS ? .....	36
11. LE TABLEAU DE BORD .....	36
12. COMMENT CREER UNE FAMILLE DE COMPTES ?.....	36
13. LA MODIFICATION PAR LOT .....	37

13.1. Des pistes .....	37
13.2. Des contacts .....	37
13.3. Des comptes .....	37
13.4. Des activités.....	37
14. LA CONVERSION DE PISTE .....	38
15. LES STATISTIQUES OLAP .....	38
16. COMMENT IMPORTER DES TIERS ?.....	39
17. COMMENT RÉALISER UN IMPORT PARAMÉTRABLE .....	39
18. ACTIONS PRATIQUES COMMUNES A TOUTES LES FICHES .....	40
18.1. Duplication de fiche .....	40
18.2. Archivage/Désarchivage .....	40
19. INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES SUR LES COMPTES .....	41
19.1. La solvabilité .....	41
19.2. La géolocalisation .....	41
20. COMMENT RESTAURER MON DOSSIER ? .....	41
<b>INDEX .....</b>	<b>42</b>

# INSTALLATION

## 1. AVANT DE COMMENCER

### 1.1. Accès au service technique

L'achat du logiciel en version complète donne droit à l'usage de notre service technique\*. Pour y accéder, munissez-vous de votre numéro de licence puis au choix :

- Un standard vous accueille. Si aucun technicien n'est disponible, veuillez patienter ; vous êtes sur une file d'attente.



**0811 65 20 00** « Coût d'un appel local »

- Exposez votre problème par **e-mail**



[openline.support.fr@ebp.com](mailto:openline.support.fr@ebp.com)

#### Horaires

Du lundi au jeudi	<b>8h00 à 19h00</b>
Le vendredi	<b>8h00 à 18h00</b>



\*Ce droit à l'assistance technique dépend de la date d'achat de votre logiciel, de la version achetée et du contrat souscrit.

### 1.2. Configuration minimale conseillée

La configuration minimale conseillée pour une utilisation optimale de votre logiciel est la suivante :

- Processeur : P4 2 GHz ou équivalent
- Mémoire : 1 Go
- Écran : résolution 1024x768 en 16 bits
- Espace disque libre : 1.5 Go

Les systèmes d'exploitation supportés sont Windows XP SP3, Windows Vista SP1 32 bits & 64 bits, Windows 7 (32 bits & 64 bits).

#### Remarque

Windows XP, Vista ou 7 sont des logiciels Microsoft dont vous devez faire l'acquisition préalablement à l'installation du logiciel.

## 2. COMMENT INSTALLER MON LOGICIEL ?

---

### Attention

Avant de lancer l'installation du logiciel, fermez toutes les applications en cours d'exécution.

1. Placez le support d'installation de votre logiciel dans le lecteur de l'ordinateur. L'écran d'accueil s'affiche automatiquement. Dans le cas contraire, exécutez la commande : **X:\Install.exe** où X est la lettre représentant l'unité de votre lecteur de CD-Rom. Cliquez sur **OK**.
2. L'écran d'accueil apparaît. Cliquez sur le bouton **Produits** pour accéder à la présentation et à l'installation **d'EBP CRM Ligne PME Open Line**.
3. Sélectionnez **l'installation du logiciel**.
4. L'assistant d'installation du logiciel apparaît.
5. Dans un premier temps, l'installation va rechercher les prérequis nécessaires au fonctionnement du logiciel. S'ils n'existent pas, l'installation de chacun sera automatiquement lancée.
6. Suivez les étapes une à une, le contrat de licence que vous devez **obligatoirement** lire s'affiche. L'installation et l'utilisation du logiciel dépendent de son acceptation.
7. Cliquez sur **J'accepte les termes du contrat de licence** pour accepter la convention d'utilisation de ce produit, autrement, l'installation ne pourra pas se poursuivre. Cliquez sur **Suivant** pour passer à l'étape suivante.
8. Cliquez directement sur le type d'installation que vous souhaitez. Nous vous conseillons, pour une première installation de choisir le bouton **Installation Complète**.
9. Éventuellement, pour définir des répertoires particuliers, cliquez sur **Installation Personnalisée**.
10. Le répertoire d'installation par défaut est **C:\Program Files\EBP\ « Nom du module »**. **Sous Vista : C:\Programmes\...** Pour éventuellement modifier ce répertoire, cliquez sur le bouton **Parcourir**.
11. Ensuite, cliquez sur **Installer** pour lancer la copie des fichiers sur votre disque.
12. En fin d'installation, vous devez cliquer sur le bouton **Terminer** pour fermer l'assistant.

### 3. COMMENT LANCER MON LOGICIEL ?

---

Suite à l'installation du produit, un icône a été créé sur le bureau. Vous pouvez directement lancer le produit en cliquant dessus. Le logiciel peut également être lancé par **Démarrer + Programmes + EBP + « Nom du module »**.

### 4. COMMENT ACTIVER MON LOGICIEL ?

---

#### 4.1. Version d'évaluation

Tant que le code d'activation n'a pas été saisi, le logiciel reste en version d'évaluation. Cela signifie que vous pouvez utiliser librement toutes les fonctions du logiciel pendant 40 jours, puis il sera limité en nombre de données : 20 contacts, 20 comptes, 20 activités, 20 opportunités et les impressions porteront la mention "Démonstration".

#### Remarque

Le logiciel contient un dossier Démonstration, qui vous permet de découvrir l'ensemble des fonctionnalités du logiciel. De ce fait, nous vous conseillons vivement de l'ouvrir afin de vous familiariser avec le logiciel avant de créer votre propre dossier.

#### 4.2. Comment obtenir mon code d'activation ?

Vous venez de faire l'acquisition d'un logiciel **EBP**. Pour pouvoir utiliser toutes les fonctions du logiciel, vous devez utiliser un code d'activation qui est fourni par **EBP**. Cliquez sur l'option **Activer votre logiciel** du menu **?**

L'activation du logiciel se faisant via le site Internet d'**EBP**, la connexion à notre site Web se fera automatiquement depuis le logiciel si votre ordinateur dispose d'Internet. Ensuite, laissez-vous guider par les instructions à l'écran pour activer automatiquement votre logiciel.

Si vous ne disposez pas d'Internet sur votre ordinateur un message d'information s'affichera automatiquement vous expliquant la procédure à suivre pour activer votre logiciel manuellement.

### 4.3. Comment introduire mon code d'activation manuellement ?

Au lancement du logiciel, l'écran d'introduction s'affiche. Choisissez l'option **Activer votre logiciel** du menu **?**. La fenêtre Activation s'ouvre, cliquez sur le bouton « Activer Manuellement » et vous avez alors accès aux zones suivantes :

- **Nom de l'entreprise**  
Vous devez impérativement saisir le même nom que vous nous avez communiqué sur le COUPON A RETOURNER en respectant la même syntaxe (points, majuscules ou minuscules).
- **Numéro de licence**  
Saisissez le numéro de licence indiqué sur le CARTON DE LICENCE joint avec la boîte du logiciel.
- **Clé WEB**  
Elle vous sera demandée pour accéder à l'espace clients sur le site **www.ebp.com** et vous permettra, entre autres, de consulter les dernières nouveautés, de télécharger les mises à jour de votre logiciel.
- **Code d'activation**  
Saisissez en majuscules le code que l'on vous a communiqué.

Validez ensuite en cliquant sur le bouton **« Activer votre logiciel »**.

Pour ressaisir le code, vous devez passer par le menu **? - Activer votre logiciel**.

#### **Remarque**

Par mesure de sécurité et une fois validé, votre code d'activation ne sera plus visible.

## 5. COMMENT CREER MON DOSSIER ?

---

Pour créer un dossier, cliquez sur « Créer un nouveau dossier » depuis l'écran d'accueil ou en passant par le menu **Fichier - Nouveau**.

L'assistant de création s'ouvre. Entre chaque étape, utilisez les boutons **Suivant** et **Précédent** pour respectivement avancer et reculer dans la création du dossier.

Vous devez ensuite renseigner le nom de la base, les coordonnées et informations de votre société. Cliquez sur **Lancer** pour réaliser la création de la base.

Après la création de votre dossier, nous vous conseillons d'ouvrir la fenêtre des Options du menu **Outils**, puis de sélectionner les chemins souhaités pour la sauvegarde de vos données et choisir les apparences afin de personnaliser l'interface utilisateur.

La fenêtre des options se compose en deux parties : une arborescence sur la partie gauche pour chaque partie des options, et sur la partie droite, les options correspondantes à saisir.



Toutes ces étapes sont détaillées dans l'aide en ligne, accessible par la touche **F1** depuis chaque écran de l'assistant.

### 5.1. La gestion des fenêtres

Il existe principalement deux types de fenêtres dans le logiciel : les listes (fenêtres principales de navigation) ou les fiches. Vous pouvez créer vos propres paramétrages de colonnes (vues), filtres et tris dans les listes.

Les propriétés de chacune de ces fenêtres sont détaillées dans l'aide en ligne, dans la partie **Informations générales** ou dans le **détail des fonctionnalités** ou bien en utilisant la touche **F1** sur chaque fenêtre.

## 6. ÉCRAN DE TRAVAIL

Quelque soit l'endroit dans lequel vous vous trouvez dans le logiciel, votre écran de travail se présente de la même manière que la capture ci-dessous. Cela vous permet de vous orienter facilement et d'accéder rapidement aux fonctionnalités voulues.

The screenshot displays the 'Liste des comptes clients/prospects' window. The table contains the following data:

(Nbre)	Nom	Ville (facturation)	Téléphone fixe (facturation)	Code Famille	CA Annuel	Type de compte
0003	Clients					Client
CL00012	ECCA SARL					Client
CL00013	GESPS	VILLEBON SUR YVETTE				Client
CL00014	PICCOSO	DOURDAN				Client
CL00015	TONGER	ST MAUR DES FOSSES				Client
CL00001	La rière des petits bouts	CHARTRES	02.37.34.56.56	FC00001		Client
CL00002	TARDEU Antonette	BOISEMONT		FA0001		Client
CL00003	RAVEN Odile	BOISSY		FA0001		Client
CL00004	CRECHE LES LUTINS	GRENOBLE	04.34.52.73.74	FC00001		Client
CL00005	LEUCHEQUE COYSENE	GRENOBLE		FC00001		Client
CL00006	STRASBOURG	STRASBOURG		FC00001		Client
CL00007	MOLSEHEM	MOLSEHEM	03.96.43.75.73	FC00001		Client
CL00008	COULBEVE	COULBEVE		FA0001		Client
CL00009	SAINT DENIS	SAINT DENIS		FC00001		Client
CL00010	AVIANA CLUB	VANNES		FC00001		Client
CL00011	ADRESSE	PARIS 13EME ARRONCEMENT	01.45.62.09.55	FC00001		Client
CL00012	ORCHESTRAL	RAMBUILLET	01.34.99.99.99	FC00001		Client
CL00013	PICOLI	LONGJumeau		FC00001		Client
CL00014	GOLJUS Alexandra	QUIMPER		FA0001		Client
CL00015	JAREAU Claire	ECOLEVILLY		FA0001		Client
CL00016	KALOU André	CORNES, ESSONNES	01.65.85.74.45	FA0001		Client
CL00017	LAMBERT Stéphanie	PALAZEAU		FA0001		Client
CL00018	LECTURIA CE	ENVEY		CE0001		Client
CL00019	LEGENNIC Yannick	VILLEBON SUR YVETTE		FA0001		Client
CL00020	LORENT ALINE	DOURDAN	01.36.36.36.36	FA0001		Client
CL00021	MARTIN Jean-Paul	SAINT MAUR DES FOSSES	01.36.39.39.39	FA0001		Client
CL00022	MARICHAND Danielle	LE KREMLIN BICETRE		FA0001		Client
CL00023	MARTINEAU Laura	VETRY SUR SEINE	01.36.36.36.36	FA0001		Client
CL00024	METALLIN Elodie	VINCENNES		FA0001		Client
CL00025	MOLINA Françoise	FRANCOVILLE LA GARENNE	01.55.66.99.88	FA0001		Client
CL00026	MULMERSON ED	ARGENTEUIL		FA0001		Client
CL00027	ORHONT PAUL	TAVERNY		FA0001		Client
CL00028	PETIT LOUP	NEUVILLE SUR OISE	01.37.37.37.37	CE0001		Client
CL00029	PORTIER Stéphanie	FONTAINEBLEAU	03.55.35.35.34	FA0001		Client
CL00030	ROQUES Nathalie	PARIS 3EME ARRONCEMENT		FA0001		Client
CL00031	ROQUES Jean-Philippe	PARIS 3EME ARRONCEMENT	01.01.02.03.04	FA0001		Client
CL00036	VOZINA Eric	QUIMPER	02.38.36.36.36	FA0001		Client
CL00037	ROMANIA	WILLIGARBO SUR VALPESCH	02.34.56.36.36	CE0001		Client

1 - **Menus** : les menus vous permettent d'accéder à toutes les fonctionnalités du logiciel.

2 - **Barre de navigation** : la barre de navigation vous donne un accès rapide aux menus les plus courants du logiciel.

3 - **Actions contextuelles** de la barre de navigation : les actions contextuelles représentent les opérations que vous pouvez mener sur le menu ouvert.

Exemple : lorsque la liste des **Contacts** est affichée, dans la zone des actions contextuelles, vous pouvez afficher le compte lié au contact, créer un compte pour le contact sélectionné, faire du publipostage courrier et des e-mailings, archiver des fiches contacts.

4 - **Barre de statut** : la barre de statut vous donne le nombre d'entrées et de sélections dans la liste et affiche le nom du dossier ouvert. Le logo EBP vous permet d'accéder directement au site Internet [www.ebp.com](http://www.ebp.com)



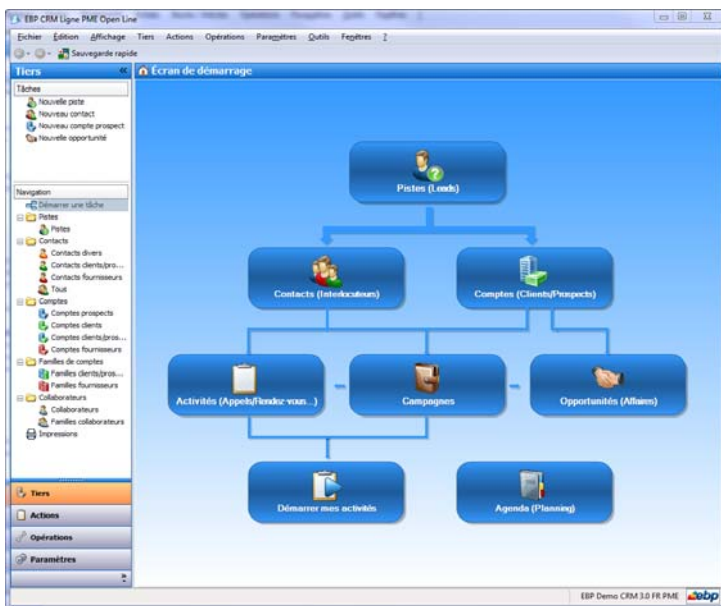
## PRISE EN MAIN

Le logiciel **EBP CRM Ligne PME Open Line** vous permet d'assurer une traçabilité maximale de tous vos échanges commerciaux (activités et opportunités) avec vos comptes prospects ou clients, et d'avoir un suivi personnalisé et de qualité afin de mieux les fidéliser.

Du prospect non qualifié (piste) au client (compte) en passant par la connaissance des différents interlocuteurs (contacts), **EBP CRM Ligne PME Open Line** vous permet de tracer toutes les étapes du suivi commercial. Qu'il s'agisse d'un appel téléphonique, d'une offre de prix envoyée par e-mail ou encore d'une visite externe par l'un de vos représentants, toutes ces différentes actions sont soigneusement reprises au sein même de ce logiciel.

Dans les parties suivantes, nous allons vous faire découvrir les principales fonctionnalités du produit, en détaillant comment créer vos principales données, et en vous guidant dans le suivi de vos actions commerciales.

## 1. ÉCRAN DE DEMARRAGE



Rappel : Nous vous conseillons de paramétrer votre résolution écran en 1024\*768 minimum. L'écran d'accueil vous permet d'accéder facilement aux principales fonctionnalités de votre logiciel :

- **Pistes (Leads)** : ce sont des suspects dans leur premier état. Il s'agit de pistes commerciales et par conséquent de clients potentiels. Elles peuvent provenir de diverses origines : formulaire contact de votre site Internet, campagnes marketing...
- **Contacts (Interlocuteurs)** : ce sont des interlocuteurs. Ils peuvent être issus de la conversion d'une piste qui a été qualifiée.
- **Comptes (Clients/Prospects)** : ce sont des clients, prospects, partenaires, concurrents, ...

- **Activités (Appel/Rendez-vous....)** : elles représentent les actions commerciales (ou suivi commercial) effectuées auprès des pistes, contacts et/ou comptes (appelés aussi Tiers) et vous permettent d'historiser les échanges que vous pouvez avoir avec eux.
- **Opportunités (Affaires)** : elles représentent les affaires (ventes) potentielles que vous pensez conclure avec vos comptes.
- **Campagnes** : elles regroupent l'ensemble des opérations marketing réalisées.
- **Démarrer mes actifs** : permet d'accéder à la liste des activités à traiter pour un collaborateur.
- **Agenda (Planning)** : il reprend toutes les activités par date et par collaborateur. Il vous permet d'avoir une vue d'ensemble des actions à venir.

Vous pouvez accéder à tout moment à l'écran d'accueil depuis le menu **Affichage - Démarrer une tâche**.

## 2. COMMENT CREER UNE PISTE ?

---

Vous trouverez la définition de la piste page 18, dans la présentation de l'écran de démarrage (**Affichage – Écran de démarrage**).

Pour créer une nouvelle piste, vous devez cliquer sur l'icône **Pistes (Leads)** de l'écran d'accueil ou accéder à la liste des tiers par le menu **Tiers - Pistes - Pistes**. Ensuite, utilisez la touche **[Insérer]** ou le bouton **Ajouter**. Une nouvelle fiche **Piste** s'ouvre. Remplissez alors les informations que vous avez sur la piste puis enregistrez la fiche.

Vous avez également la possibilité d'importer vos pistes, pour cela reportez-vous à la page **39** de ce guide.

L'onglet **Activités** vous permet de consulter la liste des activités menées sur cette piste. Vous pourrez également en ajouter.

L'onglet **Campagnes** vous permet de consulter la liste des campagnes associées aux activités de la piste.

### Remarque

Une fiche piste doit obligatoirement contenir un nom de contact, un nom de société, une adresse e-mail ou un numéro de téléphone pour pouvoir être enregistrée.



Consultez l'aide en ligne (**F1**) pour de plus amples renseignements sur les pistes.

### 3. COMMENT CREER UN CONTACT ?

---

Vous trouverez la définition du contact page 18, dans la présentation de l'écran de démarrage (**Affichage – Écran de démarrage**).

Pour créer un contact, vous devez cliquer sur l'icône **Contacts (Interlocuteurs)** de l'écran d'accueil ou accéder à la liste des tiers par le menu **Tiers - Contacts - Contacts divers ou Contacts Clients/Prospects**. Ensuite, utilisez la touche **[Insérer]** ou le bouton **Ajouter**. Une nouvelle fiche **Contact** s'ouvre.

Remplissez alors les informations liées au contact puis enregistrez la fiche.

L'onglet **Activités** vous permet de consulter la liste des activités menées sur ce contact. Vous pourrez également en ajouter.

L'onglet **Opportunités** vous permet de consulter la liste des opportunités liées au contact. Dès qu'un contact sera rattaché à un compte, vous pourrez ajouter de nouvelles opportunités depuis cet onglet.

L'onglet **Campagnes** vous permet de consulter la liste des campagnes associées aux activités du contact.

#### Remarque

Pour enregistrer une fiche contact, vous devez renseigner le champ « Nom ».



Consultez l'aide en ligne (F1) pour de plus amples renseignements sur les contacts.

### 4. COMMENT CREER UN COMPTE ?

---

Vous trouverez la définition du compte page 18, dans la présentation de l'écran de démarrage (**Affichage – Écran de démarrage**).

Pour créer un compte, vous devez cliquer sur l'icône **Comptes (Clients/Prospects)** de l'écran d'accueil ou accéder à la liste des tiers par le menu **Tiers - Comptes - Comptes**. Ensuite, utilisez la touche **[Insérer]** ou le bouton **Ajouter**. Une nouvelle fiche **Compte** s'ouvre.

Remplissez alors les informations liées au compte puis enregistrez la fiche.

L'onglet **Activités** vous permet de consulter la liste des activités menées sur ce compte. Vous pourrez également en ajouter.

L'onglet **Opportunités** vous permet de consulter la liste des opportunités liées au compte. Vous pourrez également en ajouter depuis cet onglet.

L'onglet **Campagnes** vous permet de consulter la liste des campagnes associées aux activités du compte.

L'onglet **Liste de contacts** vous permet d'accéder direct à tous les contacts rattachés au compte. Depuis cet onglet, vous pouvez également en créer de nouveaux ainsi que d'en afficher.

#### Remarque

Pour enregistrer une fiche compte, vous devez renseigner les champs « Nom » et « Code ».



Consultez l'aide en ligne (F1) pour de plus amples renseignements sur les comptes.

## 5. COMMENT GERER LES ACTIVITÉS ?

---

Vous trouverez la définition de l'activité page 18, dans la présentation de l'écran de démarrage (**Affichage – Écran de démarrage**).

### 5.1. Création d'une activité

Pour créer une activité, vous devez cliquer sur l'icône **Activités (Appels/Rendez-vous...)** de l'écran d'accueil ou accéder à la liste des actions par le menu **Actions - Activités**. Ensuite, utilisez la touche [Insérer] ou le bouton **Ajouter**, sélectionnez le type d'activité que vous souhaitez créer parmi tâches, événements, e-mails, appels, fax et courriers. Une nouvelle fiche **Activité** s'ouvre.

Choisissez un sous-type d'activité et remplissez les informations liées à l'activité puis enregistrez la fiche.

### 5.2. Rappel

Sur chaque fiche activité, vous trouverez une option à cocher **Rappel**. Une fois cochée, cela vous permet de programmer une alerte sur l'activité sélectionnée. Une fenêtre de rappel s'affichera alors à l'écran à la date et heure choisies pour vous avertir de la prochaine échéance de l'activité.

Lorsque la fenêtre de rappel s'ouvre, vous avez la possibilité d'annuler ou de reporter (bouton **Répéter**) les alertes mais également d'ouvrir les fiches activités correspondantes.

#### Remarque

Vous pouvez à tout moment faire apparaître la fenêtre des rappels depuis le menu **Affichage - Afficher les rappels**.

### 5.3. Suivre une activité

Pour suivre une activité, ouvrez la fiche correspondante, le champ **Statut** vous permet de préciser où en est votre activité, si elle est en cours, terminée... Vous pouvez également lui attribuer une priorité.



Consultez l'aide en ligne (**F1**) pour de plus amples renseignements sur les activités.

## 6. COMMENT GERER UNE OPPORTUNITE ?

---

Vous trouverez la définition de l'opportunité page 18, dans la présentation de l'écran de démarrage (**Affichage – Écran de démarrage**).

### 6.1. Comment créer une opportunité ?

Pour créer une opportunité, vous devez cliquer sur l'icône **Opportunités (Affaires)** de l'écran d'accueil ou accéder à la liste des actions par le menu **Actions – Affaires – Opportunités de ventes**. Ensuite, utilisez la touche **[Inser]** ou le bouton **Ajouter**. Une nouvelle fiche opportunité s'ouvre, remplissez les informations souhaitées puis enregistrez.

#### Remarque

Pour enregistrer une opportunité, vous devez renseigner le champ « Nom ». Vous ne pouvez pas créer plusieurs opportunités avec le même nom.

### 6.2. Comment suivre une opportunité ?

Les champs **Étape en cours**, **Motif de clôture** et **% Probabilité** vous permettent de suivre vos opportunités de la détection (prospection) à l'aboutissement (vente ou échec) en précisant le motif.

Ainsi, dès lors que vous décelez une opportunité, vous pouvez la notifier en phase de prospection (10%); lorsque vous aurez obtenu des informations complémentaires, l'opportunité passera en phase de qualification (20%).

Vous ferez par la suite l'analyse des besoins (40%) de votre client/prospect, ce qui vous amènera à l'élaboration d'une proposition commerciale à l'aide d'un devis (60%).

Suite à cette proposition, vous pourrez apporter certaines corrections (80%) qui vous permettront de finaliser votre affaire soit par un échec (perdue - 0%) soit par une réussite (gagnée - 100%).

Chaque opportunité étant suivie de la même façon, vous retrouverez toutes les statistiques de suivi de vos affaires dans le **Tableau de bord** (page 36). De la sorte, le suivi de vos affaires devient totalement transparent et vous savez à tout moment où vous en êtes dans votre activité commerciale.

Vous pourrez également indiquer le montant estimé de votre opportunité et le montant réalisé lorsqu'elle aura aboutie. Grâce au pourcentage de probabilité le montant estimé pondéré pourra être calculé.

L'onglet **Activités** vous permet de consulter la liste des activités menées sur cette opportunité. Vous pourrez également en ajouter.

L'onglet **Devis** vous permet de consulter les devis associés à l'opportunité.



Consultez l'aide en ligne (**F1**) pour de plus amples renseignements sur les opportunités.

## 7. COMMENT CREER UNE CAMPAGNE ?

---

Vous trouverez la définition de la campagne page 18, dans la présentation de l'écran de démarrage (**Affichage – Écran de démarrage**).

Pour créer une campagne, vous devez cliquer sur l'icône **Campagnes** de l'écran d'accueil ou accéder à la liste des actions par le menu **Actions – Campagnes – Campagnes**. Ensuite, utilisez la touche **[Insérer]** ou le bouton **Ajouter**, sélectionnez le type de campagne que vous souhaitez créer parmi e-mails, appels, fax et courriers. Une nouvelle fiche **Campagne** s'ouvre.

Remplissez les informations souhaitées puis enregistrez la fiche.

La date de début de la campagne est par défaut la date du jour de création de la campagne, vous pouvez la modifier.

Par défaut votre campagne a le statut « En **Préparation** », ce qui interdit la création d'une activité ou d'une opportunité associée à cette campagne.

### Remarque

Pour enregistrer une campagne, vous devez renseigner les champs « Libellé », « Type » et « Code ».

Pour plus de détails sur la préparation d'une campagne, reportez-vous à la page 33 de ce guide.

## 8. COMMENT CREER UN ARTICLE ?

---

Pour créer un article, vous devez passer par le menu **Actions - Affaires - Articles**. Ensuite, utilisez la touche **[Insérer]** ou le bouton **Ajouter**. Une nouvelle fiche **article** s'ouvre.

Sélectionner le type Bien ou Service et remplissez alors les informations liées à l'article puis enregistrez la fiche.

## 9. COMMENT GERER LES DEVIS ?

---

Les devis sont disponibles à partir du menu **Actions**

Pour créer un devis, vous devez passer par le menu **Actions – Affaires – Devis**. Ensuite, utilisez la touche **[Insér]** ou le bouton **Ajouter**. Un nouveau **devis** apparaît à l'écran.

Le devis se compose de trois parties essentielles : l'entête, le corps et le pied.

### 9.1. L'entête du devis

Dans cette partie, vous pouvez faire appel à votre opportunité de vente, le compte client sera automatiquement renseigné en fonction de celui sélectionné dans votre opportunité. Le collaborateur associé peut y être renseigné.

Vous pouvez consulter et/ou modifier la fiche client et la fiche opportunité.

L'opportunité peut être créée directement depuis le devis.

#### Remarque

La date du devis ne doit pas être antérieure à la date de création de l'opportunité associée.

### 9.2. Le corps

Le corps du devis (onglet détail) est la grille dans laquelle vous allez insérer les articles de type bien ou service qui composeront le devis.

Pour faciliter la saisie, vous disposez :

- D'une barre d'outils juste au-dessus de la grille (Touche **F1** pour plus de détails).
- D'un masque de saisie entièrement paramétrable. Plusieurs colonnes sont à votre disposition (remise, prix de revient...).
- D'une saisie souple : vos articles peuvent être insérés où vous le souhaitez dans la grille, vous pouvez insérer des articles qui n'existent pas dans votre fichier.
- D'une barre d'outils pour le texte enrichi de la description : vous pouvez appliquer différents attributs (gras, couleur, souligné..) à vos descriptions articles et bénéficier d'un correcteur orthographique comme dans un traitement de texte.

### 9.3. Le pied

Le pied de l'onglet Détail représente la partie totalisation du devis, avec un minimum d'informations (le taux de TVA à appliquer au devis, le montant HT, le montant de la TVA et le montant TTC).



## 9.4. Les autres onglets

À ces trois parties essentielles, les onglets suivants s'ajoutent :

- L'onglet **Facturation** contient l'adresse principale et le contrat principal de facturation du client sélectionné.
- L'onglet **Livraison** contient l'adresse principale et le contact principal de livraison du client sélectionné.
- L'onglet **Notes** permet de saisir une référence et un commentaire
- L'onglet **Documents associés** permet d'ajouter des documents ou fichier et de saisir des adresses web ou URL.

## 9.5. Les actions d'un devis

À partir d'un devis, vous avez la possibilité d'accéder aux actions suivantes :

- **Afficher l'opportunité** : Permet d'afficher l'opportunité associée au devis
- **Afficher le compte** : Permet d'afficher la fiche du client/prospect affecté au document sélectionné et à l'opportunité.
- **Impression sous Microsoft Word** : Permet d'imprimer le devis dans un document Word qui peut être personnalisé.



Consultez l'aide en ligne (F1) pour de plus amples renseignements sur ces traitements.

## 10. L'AGENDA

---

L'Agenda reprend toutes les activités par date et par collaborateur. Il vous permet d'avoir une vue d'ensemble des opérations à venir et ainsi de pouvoir les suivre parfaitement. L'agenda vous permet également d'organiser votre emploi du temps.

Pour accéder à l'agenda, cliquez sur l'icône **Agenda (Planning)** de l'écran d'accueil ou passez par le menu **Actions - Agenda**.

Vous pouvez personnaliser l'affichage du planning :

- En choisissant la vue par jour, semaine, semaine de travail, mois ou chronologique (en paramétrant l'échelle temps depuis le menu contextuel).
- En affichant un ou plusieurs collaborateur(s) en sélectionnant l'option Grouper par **Collaborateur** et choisir la liste des collaborateurs à afficher.
- En filtrant la liste des tâches à afficher.

Vous pouvez également créer des activités directement depuis l'agenda. Pour ce faire, vous avez plusieurs possibilités :

- Ajoutez un événement en sélectionnant un créneau horaire, puis par le menu contextuel, sélectionnez l'option rendez-vous ou événement à la journée. Renseignez les différentes zones puis enregistrez la fiche. L'événement apparaît sur le créneau horaire sélectionné.
- Ajouter une activité en sélectionnant un créneau horaire, puis dans la liste des tâches, cliquez sur le bouton **Ajouter**, et sélectionnez le type de tâche à ajouter.

## 11. COMMENT IMPRIMER UNE FICHE ?

---

Le logiciel vous offre la possibilité de choisir entre plusieurs modèles d'impressions.

L'impression d'une fiche ou d'une liste peut être activée :

- Depuis le bouton **Imprimer** de la barre d'outils d'une fiche. Ceci à condition que vous ayez déjà enregistré votre fiche.
- Dans la fenêtre principale de navigation, en sélectionnant une ligne de la liste affichée et en cliquant sur le bouton **Imprimer**.
- Par l'un des menus de l'application puis **Impressions** puis la catégorie souhaitée.

Vous accédez alors à la page **Impressions** dans laquelle vous pouvez sélectionner différents critères d'impression.



Consultez l'aide en ligne (**F1**) pour de plus amples renseignements sur les impressions.

## 12. COMMENT SAUVEGARDER MON DOSSIER ?

---

Il est très important d'effectuer régulièrement une sauvegarde des données de votre logiciel afin de ne pas perdre votre travail en cas de problème.

### Remarque

La sauvegarde est le seul moyen de pouvoir retrouver votre travail si votre base a été malencontreusement supprimée ou endommagée.

Nous vous conseillons donc d'effectuer une sauvegarde quotidienne de vos données (de préférence en fin de journée) sur votre disque dur et/ou sur un disque amovible. Puis une sauvegarde hebdomadaire sur un CD-ROM que vous conserverez dans un autre lieu que celui où se trouve votre ordinateur. De cette façon, même en cas de vol, d'incendie...il vous restera toujours une sauvegarde vous permettant de récupérer vos données.

Par le menu **Outils - Sauvegarde**, vous accédez à l'assistant de sauvegarde qui vous permet de sélectionner les options de sauvegardes et de lancer la procédure.



Chaque étape est détaillée dans l'aide en ligne (**F1**).

## 13. COMMENT GERER LES GROUPES, LES UTILISATEURS ET LES DROITS ?

---

Cette option est disponible uniquement en version réseau. Vous pouvez gérer les utilisateurs et les groupes d'utilisateurs depuis le menu **Paramètres – Utilisateurs**.

Vous pouvez créer des utilisateurs, attachés ou non un groupe à chacun et définir une gestion de droits pour chaque utilisateur ou groupe d'utilisateurs.

Ainsi lors de l'ouverture du dossier, vous vous connecterez avec un nom d'utilisateur et son mot de passe.

### 13.1. Les groupes d'utilisateurs

Les groupes d'utilisateurs permettent de faciliter la saisie de la gestion des droits. Vous pouvez imaginer qu'un groupe corresponde à un service dans l'entreprise, qui a tels ou tels droits...

Pour définir un groupe utilisateur, vous devez saisir un code et un nom.

À partir de la fiche groupe utilisateur, vous pouvez affecter un ou plusieurs utilisateurs. Les droits du groupe seront automatiquement affectés à ces utilisateurs.

#### Remarque

L'utilisateur ADM ne peut être affecté à un groupe, car il a tous les droits.



Pour plus de détail sur la gestion des droits sur une fiche groupe d'utilisateurs, reportez-vous à l'aide en ligne (F1).

### 13.2. Les utilisateurs

Pour définir un utilisateur, vous devez saisir un code, un nom et lui affecter éventuellement un mot de passe ainsi que la confirmation du mot de passe.

L'utilisateur connecté apparaît dans la barre d'état (statut). Un clic sur cet utilisateur permet de changer d'utilisateur.

#### Remarque

Vous pouvez « Bloquer » un utilisateur, il ne pourra plus se connecter à la base quelque soit l'application.

À partir de la fiche utilisateur, vous pouvez affecter un groupe d'utilisateurs.

Si vous sélectionnez un groupe sur une fiche utilisateur, les droits de l'utilisateur correspondront par défaut à ceux du groupe. Vous pouvez les modifier en autorisant ou pas le droit.

Pour chaque utilisateur, vous pouvez définir une gestion des droits.



Pour plus de détail sur la gestion des droits sur une fiche utilisateur, reportez-vous à l'aide en ligne (F1).

### 13.3. Les droits utilisateurs

Les droits utilisateurs peuvent être affectés à un groupe d'utilisateurs ou un utilisateur particulier.

Des droits peuvent être autorisés sur les menus principaux de chaque module.

Il existe trois types de droit :

- Visualisation et Modification
- Exécution
- Création, Visualisation, Modification, Suppression, Impression

Pour le dernier type, la "duplication d'une fiche" découle du droit "Création".



Pour avoir des exemples d'application des droits, reportez-vous à l'aide en ligne (F1).

## 14. COMMENT GERER LES CHAMPS PERSONNALISES ?

---

Les champs personnalisés sont accessibles depuis le menu **Paramètres - Champs personnalisés**.

Vous pouvez créer des champs personnalisés pour les tables Contact, Piste, Client, Fournisseur, Opportunité, Activité, Collaborateur, Article, Document de vente (Devis) et Ligne de document de vente (Devis).

Les types de champs personnalisés disponibles sont Mémo, Texte enrichi, Texte, Entier, Décimal, Heure, Date, Date/heure, Booléen.

## 15. COMMENT LIER UN DOSSIER D'UNE AUTRE APPLICATION\* ?

---

À partir du menu **Paramètres - Société**, vous pouvez lier un dossier d'une autre application\*, consulter et modifier les dossiers liés par application.

Vous pouvez associer un dossier en sélectionnant le bouton **Lier de nouveaux dossiers pour d'autres applications**.

Suite à la sélection de ce bouton, une fenêtre de sélection de dossiers pour chaque application s'affiche. Les applications proposées sont celles qui peuvent être liées entre-elles.

Si vous souhaitez supprimer la liaison entre les dossiers des applications, cliquez sur le bouton **supprimer la liaison**.

Un nouveau raccourci sera créé pour le dossier délié.

\* sous réserve de compatibilité entre applications

# LES FONCTIONS AVANCEES

Vous trouverez ci-dessous la description des fonctions avancées dont vous disposez dans **EBP CRM Ligne PME Open Line**.

L'utilisation de ces fonctions est détaillée dans l'aide en ligne, accessible par la touche **F1** sur chaque écran.

## 1. COMMENT CREER UN COLLABORATEUR ?

---

Les collaborateurs sont les différents membres de votre entreprise. Votre logiciel permet de gérer un nombre illimité de collaborateurs auxquels peuvent être associés des tiers, des activités, des opportunités et un planning (agenda).

Pour créer un collaborateur, vous devez accéder à la liste des tiers par le menu **Tiers - Collaborateurs - Collaborateurs**. Ensuite, utilisez la touche **[Inser]** ou le bouton **Ajouter**. Une nouvelle fiche **Compte** s'ouvre.

Remplissez alors les informations liées au collaborateur puis enregistrez la fiche.

### Remarque

Pour enregistrer une fiche collaborateur, vous devez renseigner les champs « Nom » et « Code ».

## 2. COMMENT IMPORTER OU EXPORTER LES CONTACTS ?

---

Vous pouvez importer ou exporter des contacts d'un fournisseur externe, pour y accéder passez par le menu **Outils - Import/Export de contacts**, un assistant s'ouvre et il vous suffit de suivre les instructions.

Au cours de cet assistant, vous pourrez choisir le fournisseur de contacts à utiliser, ainsi que le type d'opération : import ou export.

Vos contacts seront ainsi synchronisés avec ceux de votre autre fournisseur.



Consultez l'aide en ligne (**F1**) pour de plus amples renseignements sur l'import et l'export de contact.

## 3. COMMENT IMPORTER OU EXPORTER UN CALENDRIER ?

---

### 3.1. Synchronisation du calendrier avec Microsoft Office Outlook.

Vous pouvez synchroniser les événements de l'agenda de votre logiciel avec votre calendrier Outlook. Pour cela, passez par le menu **Actions – Agenda** et cliquez sur le bouton **Sync Outlook**

Un assistant vous permettant de synchroniser les événements de votre agenda avec ceux de Microsoft Office Outlook s'affiche.

Sélectionnez les éléments suivants :

- La période à synchroniser ;
- Votre code collaborateur ;
- Votre calendrier Microsoft Office Outlook ;
- La règle de synchronisation à prendre en compte.



Consultez l'aide en ligne (F1) pour de plus amples renseignements sur la synchronisation du calendrier avec Microsoft Office Outlook

### 3.2. Import/Export du calendrier

Vous gérez un calendrier chez un autre fournisseur que Microsoft Office Outlook, ou votre calendrier n'est pas sur le même ordinateur que votre logiciel. Vous pouvez mettre à jour vos calendriers en passant par l'importation ou l'exportation au format **icalendar** (ICS) ou **vCalendar** (VCS).

Depuis votre logiciel CRM, passez par le menu **Actions – Agenda** et cliquez sur le bouton **icalendar/vCalendar**. Vous pouvez choisir entre **Exporter** ou **Importer** un fichier au format ICS ou VCS.



Consultez l'aide en ligne (F1) pour de plus amples renseignements sur la l'import/export du calendrier

## 4. COMMENT DEMARRER MES ACTIVITES ?

---

Vous trouverez la définition de l'option Démarrer mes activités page 18, dans la présentation de l'écran de démarrage (**Affichage – Écran de démarrage**).

Cette option permet de traiter vos activités par ordre de priorité et de date. Pour cela, vous devez cliquer sur l'icône **Démarrer mes activités** de l'écran d'accueil ou accéder à la liste des actions par le menu **Actions – Démarrer mes activités**.

Utilisez la touche **Démarrer la prochaine activité** afin d'ouvrir votre prochaine activité à traiter.

## 5. COMMENT GERER UNE CAMPAGNE ?

---

Accédez à vos campagnes en passant par le menu **Actions – Campagnes**, créez ensuite la fiche en choisissant le type de la campagne.

### 5.1. Comment préparer une campagne ?

#### 5.1.1. Ciblage

Effectuez le ciblage de votre campagne en sélectionnant l'onglet **Cibles**.

Ajoutez les clients potentiels (pistes, contacts, comptes) en fonction de certains critères, pour cela vous devez passer par le bouton **Ajouter - Filtre Avancé**.

Afin d'affiner votre ciblage, vous pouvez exclure vos cibles en fonction de certains critères, pour cela vous devez passer par le bouton **Exclure - Filtre Avancé**.

Votre logiciel vous permet également d'ajouter ou d'exclure vos cibles en les sélectionnant dans les listes de piste, contact et/ou compte, pour cela vous devez passer par le bouton **Ajouter - Choisir les cibles** ou **Exclure - Choisir les cibles**.

Détectez les doublons ou les cibles invalides en passant par le bouton **Vérifier les cibles**.

#### Remarque

Si vous effectuez une campagne de type e-mail :

- Si les cibles possèdent la même adresse e-mail, elles seront détectées comme doublons.
  - Si des cibles ne possèdent pas d'adresse e-mail, elles seront considérées comme invalides.
- Dans ces deux cas, vous avez la possibilité de modifier ou de supprimer ces cibles de votre sélection.

#### 5.1.2. Paramétrage du coût de la campagne

Paramétrez les coûts des activités sortantes en sélectionnant l'onglet **Paramètres**, puis en renseignant :

- Le coût à la minute d'un appel sortant,
- Le coût d'un envoi d'e-mail, fax et courrier,
- Le coût additionnel qui est un coût fixe pour la campagne.

#### Remarque

Ces éléments vous sont utiles pour le calcul des statistiques de votre campagne (coûts et chiffre d'affaires).



### 5.1.3. Affectation du modèle de publipostage

Choisissez le modèle associé à votre campagne en sélectionnant l'onglet **Documents associés**.

Vous avez alors le choix :

- d'ajouter un document Word, à l'aide du bouton **Ajouter** et de l'attribuer en tant que **Modèle de campagne** ;
- de sélectionner un modèle de publipostage existant à l'aide du bouton **Choisir un modèle** ;
- de créer un nouveau modèle de publipostage à partir d'un document vierge à l'aide des boutons **Choisir un modèle** et **Créer un nouveau modèle**.

#### Remarque

Cette étape est obligatoire pour générer les campagnes de type Courrier, Fax et E-mail.

## 5.2. Comment suivre une campagne ?

### 5.2.1. Génération de la campagne

Après avoir préparé votre campagne marketing, vous devez la générer. Pour cela, passez par le menu **Actions - Générer**

Le statut qui était à **En préparation** passe à **En cours**.

Une activité du type de votre campagne est créée pour chacune des cibles.

### 5.2.2. Gestion du statut

Vous avez la possibilité de modifier le statut de votre campagne par le menu **Actions**. Les statuts suivants sont proposés :

- **En préparation**, statut par défaut à la création de votre campagne ; à ce stade, vous ne pouvez ni créer d'activités, ni d'opportunités associées à votre campagne ;
- **En cours**, à ce stade votre campagne a démarré ;
- **Terminé**, à renseigner lorsque vous n'avez plus d'activité en cours et que votre campagne est terminée ;
- **Suspendu**, vous avez la possibilité de reporter toutes les activités (qui n'ont pas le statut **Terminé**) liées à la campagne ou uniquement celles créées lors de la génération de la campagne.
- **Annuler**, il est possible d'annuler une campagne qui a déjà été démarrée. Ce statut permet de supprimer les activités non terminées associées à la campagne.

### 5.2.3. Gestion des affaires

Les onglets **Activités** et **Opportunités de ventes** recensent toutes les activités et les opportunités associées à votre campagne.

Depuis ces onglets vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer des fiches.

### 5.2.4. Statistiques

L'onglet **Statistiques** vous permet de visualiser rapidement le pourcentage d'avancement de la campagne ou même le chiffre d'affaires réalisés. Pour cela les graphiques suivants sont proposés :

- Avancement en %
- Coût et chiffre d'affaires
- Taux de retour
- Activités par statut
- Activités par type

## 6. COMMENT UTILISER LE PUBLIPOSTAGE ?

---

L'option publipostage vous permet de préparer et d'envoyer simplement par courrier ou mail des informations à vos clients. Ce traitement est possible en nombre depuis les listes des tiers comme individuellement depuis une fiche tiers.

En fonction du type de publipostage sélectionné, une Activité de type courrier (sortant) ou e-mail (sortant) sera généré pour tous les destinataires du publipostage.

Vous avez également la possibilité de créer ou non une campagne recensant la liste des cibles et des activités associées. Pour cela, une question vous sera posée lorsque votre publipostage sera lancé. Pour activer ou désactiver l'affichage de cette question, vous devez le paramétrer dans les Paramètres de la société dans la partie Campagnes.

Vous pouvez accéder au publipostage, depuis le menu **Opérations - Assistant de publipostage**, par le panneau des tâches de la barre de navigation ou directement depuis une fiche tiers ouverte en cliquant sur les boutons **Publipostage par courrier** et **e-mailing**.

### 6.1. Publipostage par courrier

Vous pouvez effectuer du publipostage courrier individuel depuis n'importe quelle fiche tiers (pistes, contacts et comptes) et par lot depuis les listes des tiers.

À partir d'une fiche tiers, cliquez sur le bouton **Publipostage par courrier**, un assistant de publipostage s'ouvre. Vous avez alors le choix de créer un nouveau modèle de publipostage à partir d'un document vierge ou vous pouvez également utiliser un modèle existant parmi les modèles proposés dans le logiciel ou un modèle que vous avez créé. Enfin, choisissez le document de destination et cliquez sur le bouton **OK**. Votre document à publiposter s'affiche à l'écran.

À partir des listes des tiers, sélectionnez les tiers à qui vous souhaitez envoyer un courrier par publipostage. Cliquez sur la tâche **Publipostage par courrier** puis l'opération à effectuer est ensuite la même que pour le publipostage depuis une fiche tiers expliqué ci-dessus.

#### Remarque

Le publipostage courrier nécessite au préalable l'installation de Microsoft Office Word 2003 ou supérieur.

## 6.2. E-mailing (Publipostage par e-mail)

Vous pouvez créer des e-mailings individuels depuis n'importe quelle fiche tiers (pistes, contacts et comptes) et par lot depuis les listes des tiers.

À partir d'une fiche tiers, cliquez sur le bouton **E-mailing**, un assistant de publipostage s'ouvre. Vous avez alors le choix entre créer un nouveau modèle de publipostage à partir d'un document vierge et utiliser un modèle existant parmi les modèles proposés dans le logiciel ou un modèle que vous avez créé. Enfin, renseignez le sujet de l'e-mail et choisissez le document de destination et cliquez sur le bouton **Ok**. Votre e-mailing s'affiche à l'écran.

À partir des listes des tiers, sélectionnez les tiers à qui vous souhaitez envoyer un e-mailing. L'assistant de publipostage s'ouvre. L'opération à effectuer est ensuite la même que pour la création d'e-mailing depuis une fiche tiers expliqué auparavant.

### Remarque

Pour utiliser l'option e-mailing, Microsoft Office Word 2003 et Microsoft Office Outlook 2003 ou supérieur doivent être installés sur votre ordinateur.



Consultez l'aide en ligne (F1) pour de plus amples renseignements sur le publipostage courriers, l'e-mailing et les modèles types.

## 7. L'ENVOI DE MAIL

---

Dès lors que l'adresse mail d'une piste ou d'un contact est renseignée, vous pouvez lui envoyer un e-mail. Pour cela, cliquez sur le bouton qui se situe à droite de l'adresse e-mail. Une fenêtre d'envoi d'e-mail s'ouvre et vous pouvez rédiger puis envoyer votre mail.

## 8. COMMENT ENVOYER DES SMS

---

L'envoi de SMS est disponible sur les fiches/listes des pistes, contacts, comptes et collaborateurs.

Pour utiliser cette fonction, vous devez acquérir :

- Un contrat de service EBP approprié. Veuillez contacter votre Revendeur ou le Service Clients EBP au 0811 65 80 20.
- Un abonnement ou une offre d'essai auprès d'un fournisseur d'accès SMS (tel que Eco Sms, SMS-To-B et SMS Envoi).



Consultez l'aide en ligne (F1) pour de plus amples renseignements sur cette fonctionnalité.

## 9. NOTES ET DOCUMENTS ASSOCIES

---

Dans chaque fiche Tiers (pistes, contacts, comptes, collaborateurs) et Actions (activités, opportunités), vous trouverez un onglet **Notes** et un onglet **Documents associés**.

L'onglet **Notes** vous permet d'historiser toutes les informations complémentaires que vous souhaitez sur la fiche concernée. Il s'agit d'une zone de saisie libre.

L'onglet **Documents associés** vous permet de garder une trace de tous les documents concernant la fiche. Vous pouvez ainsi joindre n'importe quel document à vos fiches.

## 10. COMMENT GERER LES FOURNISSEURS ?

---

Vous avez la possibilité de créer des pistes ayant le type fournisseur de renseigné, des comptes fournisseurs ainsi que des contacts associés aux comptes fournisseurs.

Des opportunités d'achats peuvent être créées, pour cela passez par le menu **Actions – Affaires – Opportunités d'achats**.

## 11. LE TABLEAU DE BORD

---

Le tableau de bord vous permet d'avoir une vue d'ensemble de votre activité.

Vous y trouverez les prochaines activités à traiter, les opportunités en cours, l'évolution de votre chiffre d'affaires par mois...

Le tableau de bord se met à jour automatiquement lorsque vous enregistrez de nouvelles activités et opportunités.

Pour accéder à votre tableau de bord, allez dans le menu **Affichage - Afficher le tableau de bord** ou depuis la barre de navigation **Opérations - Afficher le tableau de bord**.

Votre tableau de bord est personnalisable.



Consultez l'aide en ligne (F1) pour de plus amples renseignements.

## 12. COMMENT CREER UNE FAMILLE DE COMPTES ?

---

Les familles de comptes servent à grouper les comptes de façon à pouvoir par exemple les traiter en nombre.

Pour créer une famille de comptes, vous devez accéder à la liste des tiers par le menu **Tiers - Familles de comptes – Famille clients/prospects**. Ensuite, utilisez la touche **[Inser]** ou le bouton **Ajouter**. Une nouvelle fiche **Famille de compte** s'ouvre.

Remplissez alors le nom de la famille et son code.

## 13. LA MODIFICATION PAR LOT

---

### 13.1. Des pistes

La modification par lot des pistes vous permet d'affecter ou modifier en nombre une **origine de piste**, un **statut de piste** et un **collaborateur**.

Pour modifier vos pistes par lot, sélectionnez les pistes à modifier depuis la liste des pistes puis cliquez sur le bouton **Modification par lot**, un assistant s'ouvre et vous pouvez alors choisir les données à affecter en nombre.

### 13.2. Des contacts

La modification par lot des contacts vous permet d'affecter ou modifier en nombre une **origine du contact** et un **collaborateur**.

Pour modifier vos contacts par lot, sélectionnez les contacts à modifier depuis la liste des contacts puis cliquez sur le bouton **Modification par lot**, un assistant s'ouvre et vous pouvez alors choisir les données à affecter en nombre.

### 13.3. Des comptes

La modification par lot des comptes vous permet d'affecter ou modifier en nombre une **origine du compte**, un **collaborateur**, une **famille de comptes**, un **groupe 1** et un **groupe 2**.

Pour modifier vos comptes par lot, sélectionnez les comptes à modifier depuis la liste des comptes puis cliquez sur le bouton **Modification par lot**, un assistant s'ouvre et vous pouvez alors choisir les données à affecter en nombre.

### 13.4. Des activités

La modification par lot des activités vous permet d'affecter ou modifier en nombre une nouvelle **Date**, une nouvelle **heure**, **repousser en nombre de jour** la date d'une activité, une **priorité**, un **statut**, un **collaborateur**, une **campagne**.

Pour modifier vos activités par lot, sélectionnez les activités à modifier depuis la liste des activités puis cliquez sur le bouton **Modification par lot**, un assistant s'ouvre et vous pouvez alors choisir les données à affecter en nombre.

## 14. LA CONVERSION DE PISTE

---

La conversion de piste sert à transformer une piste en nouveau contact et/ou compte ou même rattacher une piste à un compte existant.

Pour convertir une piste depuis une fiche piste ouverte, cliquez sur le bouton **Convertir** du menu. Une boîte de dialogue s'ouvre et il vous suffit de suivre les instructions et de choisir votre mode de conversion.

Vous pouvez également convertir vos pistes en nombre. Pour ce faire, sélectionnez vos pistes à convertir depuis la liste des pistes puis cliquez sur **Convertir** dans le panneau des tâches de la barre de navigation. Une boîte de dialogue s'ouvre et de nouveau, vous pouvez choisir votre mode de conversion.

## 15. LES STATISTIQUES OLAP

---

Le cube de données OLAP (On-Line Analytical Processing) nécessite de posséder Microsoft® SQL STANDARD ou ENTREPRISE (2005 et 2008). Il est destiné à des analyses multi-dimensionnelles avancées sur les données. L'utilisation de ce cube vous permet de traiter d'importants volumes de données de façon intuitive et rapide.

Pour interroger le cube, vous devez au préalable avoir défini les paramètres du cube.

L'interrogation des statistiques ne se fait pas dans la base de données mais via un intermédiaire, le cube de données OLAP. Ce cube de données contient par avance les différents critères statistiques qu'il est possible d'interroger (Gestion des affaires, opportunités, campagnes, activités...).

Les avantages de ce système sont les suivants :

- La création de son propre cube de données ou la possibilité de modifier le cube existant ;
- Un temps de restitution immédiat ;
- L'interrogation des données via des sources autres que le logiciel EBP comme Excel®, Reporting Services®...

Vous devez passer par le menu **Opérations - Statistiques OLAP** pour accéder aux statistiques OLAP.

L'utilisation du Cube Olap dans **EBP CRM Ligne PME Open Line** consiste à définir les attributs et mesures du cube à afficher (Jour, Mois, Année, Ville, Département, Pays mais aussi Activité, Campagne, Cible de campagne, Collaborateur, Compte, Contact, Opportunité, Origine, Piste) et à visualiser immédiatement les résultats correspondants.

Le résultat obtenu peut être exporté vers Excel®.

## 16. COMMENT IMPORTER DES TIERS ?

---

L'import de tiers vous permet de récupérer vos données d'autres sources (autres logiciels, fichiers Excel...) mais également d'importer des données issues de bases de données achetées...

Pour importer des pistes, contacts et comptes, accédez au menu **Outils - Imports paramétrables**, un assistant d'import s'ouvre et il vous suffit de suivre les instructions.



Consultez l'aide en ligne (F1) pour de plus amples renseignements sur l'import de données.

## 17. COMMENT RÉALISER UN IMPORT PARAMÉTRABLE

---

Par le menu **Outils - Imports paramétrables**, vous accédez à l'assistant d'importation paramétrable de données qui vous permet de sélectionner les données à importer et de lancer la procédure d'importation.

Vous pouvez importer les données suivantes :

- Articles
- Pistes clients/prospects
- Pistes fournisseurs
- Contacts
- Comptes clients/prospects
- Famille clients/prospects
- Comptes fournisseurs
- Familles fournisseurs
- Collaborateurs
- Familles collaborateur
- Groupes
- Secteurs géographiques
- Origine d'une piste

Suite à la sélection du chemin où se trouve le fichier à importer sur votre disque, vous devez définir :

- le paramétrage de codage du fichier texte (type de séparation des champs, type de Codage du fichier...),
- le séparateur de champs ainsi que l'identificateur des zones de texte,
- les liens entre les champs de la table et les champs du fichier à importer.

Après avoir visualisé un résumé des éléments à importer que vous avez sélectionné précédemment, vous devez cliquer sur **Lancer** pour exécuter le traitement.

En fin de traitement, le nombre d'enregistrements Ajoutés, Modifiés et Non importés est affiché.

Dans le cas où l'import a échoué, un message contenant les raisons de l'échec est affiché.

Il est possible de visualiser le rapport d'importation en cliquant sur le bouton **Afficher le détail**.

## 18. ACTIONS PRATIQUES COMMUNES A TOUTES LES FICHES

---

### 18.1. Duplication de fiche

La duplication permet de réaliser la copie exacte d'une fiche.

Pour pouvez réaliser une duplication de deux façon différentes :

- Depuis une liste, sélectionnez la (les) fiche(s) à dupliquer et cliquez sur le bouton **Dupliquer** du menu. La fiche dupliquée s'ouvre. Il vous reste maintenant à la modifier si besoin puis à l'enregistrer.
- Depuis une fiche ouverte, allez dans le menu **Fichier** puis cliquez sur **Dupliquer**. La fiche dupliquée s'ouvre. Il vous reste maintenant à la modifier si besoin puis à l'enregistrer.

#### Remarque

Lors de la duplication des fiches **Tiers**, les activités et opportunités ne sont pas reprises. Seules les informations de la fiche sont dupliquées.

### 18.2. Archivage/Désarchivage

Pour toutes les fiches **Tiers** et **Actions**, vous avez la possibilité d'archiver ou de désarchiver les données.

Les données archivées ne sont pas supprimées mais elles n'apparaissent plus dans la vue **Actifs (Système)**, vue par défaut. Pour retrouver ces informations, sélectionnez la vues **Tous (Système)**, toutes les fiches actives et archivées sont alors visibles.

Pour archiver une fiche, deux méthodes sont possibles :

- Depuis une liste, sélectionnez les fiches à archiver et cliquez sur **Archiver** depuis la barre des tâches.
- Depuis une fiche ouverte, cochez la case **Archivé**.

Pour désarchiver une fiche, procédez de la même manière sur les fiches archivées :

- Depuis une liste, sélectionnez les fiches à désarchiver et cliquez sur **Désarchiver** depuis la barre des tâches.
- Depuis une fiche ouverte, décochez la case **Archivé**.



## 19. INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES SUR LES COMPTES

---

### 19.1. La solvabilité

Vous pouvez obtenir des informations sur l'activité de vos clients et prospects (informations juridiques, coordonnées, bilans...) directement depuis la fiche compte en cliquant sur le bouton **Solvabilité** qui apparaît dans le menu.

En cliquant sur ce bouton, vous êtes renvoyé vers différents sites Internet qui vous permettront de juger si, en fonction de leur activité, il est judicieux ou risqué de faire des affaires avec vos comptes.

### 19.2. La géolocalisation

Depuis la **Liste d'adresses** de votre fiche compte, les boutons **Plan** et **Itinéraire** vous donnent accès à plusieurs sites de géolocalisation.

Ces options vous permettent d'obtenir rapidement un itinéraire pour vous rendre à l'adresse de votre compte ou d'avoir un plan de son emplacement.

## 20. COMMENT RESTAURER MON DOSSIER ?

---

Ce traitement vous permet de récupérer les données sauvegardées sur un support externe ou sur votre disque dur.

Toutes les données qui auront été saisies après que vous ayez enregistré votre sauvegarde seront effacées.

Pour restaurer votre dossier, allez dans le menu **Outils - Restauration**, vous accédez alors à l'assistant de restauration qui vous permet de sélectionner le dossier à restaurer et lancer la procédure. Il vous suffit de suivre les instructions de l'assistant.



Chaque étape est détaillée dans l'aide en ligne (F1).

## INDEX

**A**

Accès au service technique .....	11
Actions .....	21
Actions contextuelles .....	16
Activités .....	17, 19, 25
Agenda .....	19, 25
Archivage .....	40
Articles .....	23, 24

**B**

Barre de navigation .....	16
Barre de statut .....	16

**C**

Campagnes	
Activités .....	33
Ciblage .....	32
Coûts .....	32
Fiche .....	19, 23, 31
Modèles .....	33
Opportunités de ventes .....	33
Statistiques .....	34
Vérifier les cibles .....	32
Champs personnalisés .....	28
Clients .....	20
Code d'activation .....	13
Collaborateurs .....	30
Comptes	
Clients .....	17
Fournisseurs .....	36
Comptes clients .....	20
Comptes Clients .....	18
Comptes prospects .....	20
Configuration minimale .....	11
Contacts .....	17, 18, 20
Convention d'utilisation EBP .....	3
Conversion .....	38
Création de dossier .....	15

<b>D</b>	
Démarrer mes activités.....	19
Désarchivage .....	40
DEVIS .....	24
Documents associés .....	36
Droits utilisateurs.....	28
Duplication.....	40
<b>E</b>	
Ecran de démarrage.....	18
ÉCRAN de travail .....	16
E-mailing .....	35
Envoi d'e-mail.....	35
Événements .....	25
<b>F</b>	
Familles de comptes.....	36
Fonctions avancées.....	30
<b>G</b>	
Géolocalisation.....	41
Gestion des fenêtres .....	15
Groupe d'utilisateurs.....	27
<b>I</b>	
Import paramétrable .....	39
Import paramétrables .....	39
Import/Export de contacts.....	30
Imprimer .....	26
Installation .....	11, 12
Itinéraire .....	41
<b>L</b>	
Lancement du logiciel.....	12
Liaison de dossier.....	29
<b>M</b>	
Menus .....	16
Modification par lot	
Activités .....	37
Comptes .....	37
Contacts.....	37
Pistes.....	37
<b>N</b>	
Notes.....	36

<b>O</b>	
Opportunités	
% Probabilité.....	22
Etapas en cours.....	22
Montant estimé.....	23
Montant réalisé.....	23
Motif de clôture.....	22
Opportunités d'achats.....	36
Opportunités de ventes.....	17, 19, 22, 24
Options.....	15
<b>P</b>	
Pistes.....	17, 18, 19, 38
Plan.....	41
Prise en main.....	17
Prospects.....	20
Publipostage.....	34
Publipostage par courrier.....	34
Publipostage par e-mail.....	35
<b>R</b>	
Rappel.....	21
Restaurer mon dossier.....	41
<b>S</b>	
Sauvegarde.....	26
SMS.....	35
Solvabilité.....	41
Statistiques OLAP.....	38
<b>T</b>	
Tableau de bord.....	22, 36
Tiers.....	19, 20
<b>U</b>	
Utilisateurs.....	27